

AFSTUDEERSCRIPTIE KANT STOP KARAOKE MOBIEL

Gegevens student:

Opleiding:	ICT & Media Design
Opleidingsinstituut:	Fontys Hogescholen
Studentnummer:	2090829
Naam:	Noortje van Esch
Afstudeerperiode:	1 Februari - 10 Juni 2010

Bedrijfsgegevens:

Naam:	iWebware
Plaats:	Tilburg
Bedrijfsbegeleider:	Sander Buijs
Functie begeleider:	Projectleider / Directeur

Gegevens docent:

Naam:	Dhr. Peter Verbeeck
-------	---------------------

Gegevens verslag:

Titel:	Kant Stop Karaoke Mobiel
Datum uitgifte:	10 Juni 2010



VOORWOORD

Als vierdejaars student ICT & Media Design aan de Fontys Hogescholen te Eindhoven, ben ik, Noortje van Esch, gedurende 20 weken werkzaam geweest bij iWebware.

iWebware is een web- en applicatiebureau in Tilburg, en ontwikkelt websites en complexe online applicaties met een oog voor usability, stability en security.

Het afstudeerproject dat ik hier heb uitgevoerd heet 'Kant Stop Karaoke Mobiel'. Dit project is een vervolg op het project 'Kant Stop Karaoke', dat al in volle gang was voordat mijn stage bij iWebware begon. Gerben Stiphout, voormalig stagiair bij iWebware, had namelijk als opdracht een bestaande online karaoke website geheel opnieuw vorm te geven. Een van zijn aanbevelingen was om een mobiele versie voor deze website te ontwikkelen. Aan mij was dus de taak om voor deze mobiele versie een concept te ontwikkelen, en ervoor te zorgen dat dit concept uiteindelijk gerealiseerd werd.

In deze scriptie ga ik in op de onderzoeken die zijn uitgevoerd en de resultaten die hieruit voortkwamen.

Verder zal deze scriptie duidelijkheid geven over mijn werkzaamheden omtrent het project Kant Stop Karaoke

Mobiel, en de inhoud van dit project.

Ik wens alle lezers veel plezier bij het doornemen van deze scriptie!

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	5
Inhoudsopgave	6 - 9
Samenvatting	9 - 10
Summary	11 - 12
Verklarende woordenlijst	13 - 15
1. Inleiding	17 - 18
1.1 Aanleiding van het onderzoek	17
1.2 Opbouw van het rapport	17 - 18
2. Bedrijfsbeschrijving	19 - 20
2.1 Beschrijving opdrachtgever	19
2.2 Missie en visie	19
2.3 Overzicht personeelsleden	20
2.4 Organogram	20
3. Doelstelling en probleemstelling	21 - 22
3.1 Probleemstelling	21
3.2 Opdrachtomschrijving	21
3.3 Doelstelling	21
3.4 Deelvragen	22

4. Onderzoek	23 - 37
4.1 Vooronderzoek	23
4.2 Onderzoeksmethodieken	23
4.2.1 Orientatie KSK project	23
4.2.2 Analyse KSK website	23
4.2.3 Doelgroepsonderzoek en enquête	23
4.2.4 Onderzoek mobiel internet	24
4.2.5 Analyse bestaande mobiele websites en applicaties	24
4.2.6 Analyse trends en techonologische ontwikkelingen	24
4.3 Verwachte bronnen	24
4.4 Onderzoek resultaten: antwoorden op de deelvragen	24
4.4.1 Wat is de doelgroep van de KSK website?	25
4.4.2 Beschikt de doelgroep over een smartphone of PDA?	
<i>En in welke mate maakt de doelgroep gebruik van mobiel internet?</i>	25
4.4.3 In welke mate maakt de doelgroep tot op heden gebruik van de KSK website via een mobiele telefoon?	26
4.4.4 Waar wordt mobiel internet voor gebruikt?	28
4.4.5 Zijn er bestaande, vergelijkbare websites die een mobiele versie gelanceerd hebben?	30
4.4.6 Wat zijn goede, bestaande mobiele websites?	
<i>En wat is er goed of minder goed aan deze mobiele websites?</i>	32
4.4.7 Wat zijn belangrijke kenmerken van mobiel internet,	
<i>en waarmee dient men rekening te houden bij de ontwikkeling van een mobiele website?</i>	33
4.4.8 Over welke functies zal de mobiele versie moeten beschikken,	
<i>en welke functies die de reguliere KSK website bevat, zullen in een mobiele versie moeten worden weggelaten?</i>	34

4.4.9	<i>Welk deel van de mobiele versie moet voor iedereen toegankelijk zijn?</i>	
	<i>En welk deel van de mobiele versie is uitsluitend beschikbaar voor leden?</i>	36
4.4.10	<i>Wat zijn de grootste verschillen in het gebruik van een normale website, en het gebruik van een mobiele website?</i>	37

5. Concept en productontwikkeling **41 - 44**

5.1	<i>Conceptvoorstellen op basis van onderzoeksresultaten</i>	41
5.2	<i>Definitieve keuze concept</i>	41
5.3	<i>Realisatie en implementatie</i>	43

6. Trajectbeschrijving **45 - 46**

6.1	<i>Het traject</i>	45
6.1.1	<i>Orientatie fase</i>	45
6.1.2	<i>Onderzoeksfase</i>	45
6.1.3	<i>Conceptontwikkeling</i>	45
6.1.4	<i>Ontwerpfase</i>	46
6.1.5	<i>Realisatiefase</i>	46

7. Reflectie **50 - 51**

7.1	<i>Terugblik</i>	50
7.2	<i>Evaluatie</i>	51

Nawoord	52
Bronnen	54
Bijlagen	56

SAMENVATTING

Deze scriptie beschrijft het proces dat door Noortje van Esch, in de periode van 1 februari 2010 t/m 10 juni 2010 is doorlopen tijdens haar afstudeerstage bij web- en applicatiebureau iWebware te Tilburg.

De opdracht voor de afstudeerstage werd verstrekt door Fontys Hogescholen Bedrijfskundige Informatica: studierichting ICT & Media Design. Het afstudeerproject is gebaseerd op het project Kant Stop Karaoke van Sander Buijs, directeur van iWebware. Kant Stop Karaoke (KSK) is een bestaande online karaoke community, welke al bestaat sinds 2006. Ongeveer een jaar geleden werd er besloten om de website compleet te vernieuwen, omdat deze nooit met een goed onderbouwd concept was uitgewerkt.

Op 1 September 2009 startte het project KSK, onder leiding van voormalig stagiair bij iWebware, Gerben Stiphout. Gedurende dit project is het complete KSK concept uitgewerkt en is de website vernieuwd qua vormgeving. Bovendien werden er nieuwe functionaliteiten aan de website toegevoegd.

Om de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van de KSK website te optimaliseren, werd er besloten om hiervoor een

mobiele website te ontwikkelen. Dit houdt in: een website die speciaal is ontwikkeld voor de weergave op mobiele toestellen. De werktitel voor dit afstudeerproject is 'Kant Stop Karaoke Mobiel' (KSK Mobiel).

De projectstructuur van het project KSK Mobiel is als volgt onderverdeeld in fasen:

1. Oriëntatie en kennismaking

Kennismaking met het bedrijf en het KSK project, en het opstellen van een Plan van Aanpak;

2. Onderzoek

Onderzoek doen aan de hand van de opgestelde onderzoeksvragen;

3. Conceptontwikkeling.

Een concept ontwikkelen voor de mobiele KSK website, aan de hand van een functioneel ontwerp;

4. Ontwerp

Het functioneel ontwerp voorleggen aan de grafisch ontwerper, en hiervoor een visueel ontwerp realiseren;

5. Realisatie & implementatie

Het realiseren en implementeren van een mobiele website door projectmanagement te voeren en het concept voor te leggen aan programmeurs in de Filipijnen.

Ondanks het feit dat een mobiele website vaak eenvoudig is en minder functies bevat dan een normale website, was het toch een tijdrovend proces om een website als KSK om te zetten in een mobiele versie. Dit komt o.a. doordat iWebware nooit eerder een mobiele website ontwikkeld heeft.

Inmiddels is de implementatie gestart. Verwacht wordt dat dit minder tijd in beslag zal nemen dan de implementatie van de normale KSK website, omdat een groot deel van de functies hiervoor al gerealiseerd is. De huidige prognose is dat de mobiele website ongeveer half Juni gereed zal zijn voor gebruik.

SUMMARY

This thesis describes the process in which Noortje van Esch worked, in the period from the 1st of February 2010 to the 10th of June 2010, during her graduate internship at web- and application agency iWebware Tilburg.

‘Fontys Hogescholen, Bedrijfskundige Informatica’ ICT Media Design assigned the internship. The graduation project is based on the ‘Kant Stop Karaoke’ project from Sander Buijs, director of iWebware. Kant Stop Karaoke is an existing online karaoke community, which was established in 2006. Because there wasn’t a thoroughly developed concept for the KSK website, approximately one year ago they decided to renew it completely.

On the 1st of September 2009 the KSK project started, led by former intern Gerben Stiphout at iWebware. During this project the KSK concept was completely developed and its visual design was completely renewed. Moreover, new functionalities were added to the site.

For accessibility and user convenience of the KSK website, iWebware decided to develop a mobile version of the website. This means: a website specifically designed for viewing on mobile devices. The working title for this final project is

‘Kant Stop Karaoke Mobile’ (KSK Mobile).

The structure of the project KSK Mobile has been divided into the following phases:

1. Orientation and introduction

Getting acquainted with the company and the KSK project, and the preparation of a Plan of Action.

2. Research Conducting

Conducting the actual research with the help of formulated research questions.

3. Concept development

Developing a concept for the KSK mobile website, starting with a functional design.

4. Present

Present the functional design to the graphic designer and create a visual design.

5. Production and implementation.

The realization and implementation of the mobile website. Which also includes the introduction of the concept to the

developers in the Philippines, and the managing of the project.

Despite that having a mobile website is easier and often contain fewer features than a normal website, it is a time consuming process to convert a website like KSK into a mobile version. This is also because iWebware never developed a mobile website before. Initially, the first visual design could not technically be realized. That's why there had to be another visual design created, which obviously took extra time.

Meanwhile, the new visual design is done and the developers can start with the implementation. It is expected that this will take less time than the implementation of the regular KSK website, because many of the features have already been realized. The current prediction is that around mid. June, the mobile website will be ready for use.

VERKLARENDE WOORDENLIJST

Android

Een open source platform voor mobiele telefoons. Het Android platform omvat een besturingssysteem, middleware en basis applicaties. Het is ontwikkeld door Google, in samenwerking met een aantal andere grote bedrijven, zoals T-Mobile, Intel, HTC e.a.

Android-app

App staat voor 'applicatie'. Een android-app is een applicatie voor de mobiele telefoon, dat gratis of tegen betaling gedownload kan worden op het Android besturingssysteem. Deze Android-apps worden aangeboden via de 'Android-Market'. Dit is de online winkel van Android-apps.

Axure

Een software programma met uitgebreide mogelijkheden om snel Wireframes, Prototypes en Specificaties voor applicaties en websites te ontwikkelen.

Backend

Het deel van een website, waarin alle tabellen met de ingevoerde informatie worden opgeslagen.

Bezoekersloyaliteit

Geeft aan hoe trouw bezoekers zijn, en hoe vaak bezoekers terugkeren naar de KSK website.

Bitrix

Een Content Management Systeem waarmee iWebware websites ontwikkeld.

Bureauzuid

Een full-service reclame- en internetbureau in Tilburg.

CMS (Content Management Systeem)

Dit is een volledig opererende applicatie welke is afgeschermd van een site en alleen toegang biedt voor expliciete gebruikers. Via deze applicatie is alle content van de site gemakkelijk vanaf elke pc met een internetverbinding aan te passen of in te voeren.

CSS (Cascading Style Sheet)

Een CSS is de code die nodig is voor het design van een volledige website. Deze code wordt in een apart bestand gezet. Om de vormgeving of stijl van een gehele website aan te passen, hoeven er slechts wijzigingen in de CSS worden aangebracht. CSS style sheets worden door alle webbrowsers

ondersteund. Bovendien worden de pagina's van een website kleiner, omdat hierin, dankzij een CSS, minder code hoeft te staan.

Deskaway

Online project management software.

Flow Chart

Een schematische voorstelling van een proces, welke gebruikt wordt om een proces makkelijker te visualiseren.

Grafisch ontwerp

Een visueel ontwerp, waarin alle grafische elementen worden uitgewerkt op basis van het concept ontwerp.

iPhone

Een door Apple ontwikkelde mobiele telefoon (Smartphone).

iPhone app

App staat voor 'applicatie'. Een iPhone-app is een applicatie voor de mobiele telefoon, dat gratis of tegen betaling gedownload kan worden op het besturingssysteem van Apple. Deze iPhone-apps worden aangeboden via de 'App Store'.

Dit is de online winkel van Apple.

KSK

Kantstopkaraoke.com

KSK Mobiel

Het project KSK Mobiel, waarbij een mobiele website voor KSK ontwikkeld wordt.

Mobiele website

Een website die speciaal ontwikkeld is voor de weer- gave op mobiele telefoons.

Paper prototyping

Een methode om te bepalen hoe de interface van een applicatie of website vormgegeven moet worden, zodat deze logisch en gebruiksvriendelijk is voor de bezoekers.

PDA

Personal Digital Assistant. Dit is een klein draagbaar toestel dat computer-, telefonie-, fax- en netwerkfuncties combineert.

Project KSK

Het project dat vooraf ging aan het project KSK mobiel, waar bij de KSK website compleet vernieuwd werd.

Smartphone

Een mobiele telefoon die er niet alleen voor dient om te bel len, maar ook vele andere mogelijkheden biedt, zoals het op slaan van adressen en afspraken, mobiel internetten, muziek beluisteren, filmpjes bekijken, mailen en nog veel meer.

Storyboard

Een verzameling schetsen die het verloop weergeven van een website, in dit project een mobiele website.

Wireframes

Een visueel hulpmiddel bij het ontwikkelen van een website of applicatie, dat gezien kan worden als de bouwtekening, waarin een overzicht wordt gegeven van de verschillende onderdelen die op een website of applicatie aanwezig zullen zijn. Dit wordt ook wel 'interactie-ontwerp' genoemd.

Interactief prototype

Het geheel van interactieve wireframes.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Kant Stop Karaoke (KSK) is een online karaoke community dat in het bezit is van iWebware. Op deze community plaatsen bezoekers muziek- of video bestanden van bekende songs die zij zelf hebben ingezongen. Zo kunnen bezoekers elkaars zangtalenten beluisteren en hierop reageren.

Omdat er voorheen te weinig aandacht werd besteed aan de KSK-website, bleven er volop kansen liggen om deze website tot een succes te maken. Daarom besloot iWebware om de website flink onder handen te nemen. Zowel de Userinterface als de vormgeving van KSK werden compleet vernieuwd. Ook kwamen er nieuwe functionaliteiten bij. Dit project, gelijknamig aan de website Kant Stop Karaoke, werd gerealiseerd onder leiding van Gerben Stiphout, voormalig stagiair bij iWebware. Het doel van dit project was om de KSK-website een meer plezierige en amuserende uitstraling te geven, zodat het aantal betalende leden zal stijgen.

Toen ik begon met mijn stage, was de ontwikkeling van de nieuwe KSK-website nog in volle gang. Tot op heden is de nieuwe versie nog niet gelanceerd, maar dit zal niet lang meer duren. Hoe de ontwikkeling zich zal voordoen omtrent

de bezoekersaantallen, is tot nu toe dus nog onbekend.

Een van Gerben's aanbevelingen voor KSK was om een mobiele variant te ontwikkelen. Daarom besloot iWebware om een mobiele variant van de KSK website te ontwikkelen. Omdat mobiel internet momenteel een sterke ontwikkeling en groei meemaakt, leek mij dit een erg interessante en vooral uitdagende opdracht. iWebware heeft voorheen nooit een mobiele website gelanceerd, wat de opdracht alleen maar uitdagender maakt. Een mobiele variant ontwikkelen voor de KSK website is dus niet alleen een opdracht op zich, het is tegelijkertijd een experiment voor iWebware.

1.2 Opbouw van het rapport

Dit eerste hoofdstuk van deze scriptie omschrijft een korte inleiding. In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op het bedrijf iWebware. Het derde hoofdstuk verschaft informatie over de opdracht die ik voor iWebware heb uitgevoerd. Hier vindt u onder andere de opdrachtomschrijving, de probleemstelling en de deel- vragen die ik voorafgaand aan het onderzoek heb vastgesteld. In hoofdstuk 4 vindt u informatie over het onderzoek. U leest hier hoe dit onderzoek is uitgevoerd, welke bronnen hiervoor zijn gebruikt en wat de antwoorden

op de deelvragen zijn. Ook leest u hier de conclusies en aanbevelingen die uit het onderzoek zijn voortgekomen.

Hoofdstuk 5 beschrijft het uiteindelijke concept, en de realisatie hiervan, gevolgd door hoofdstuk 6, waarin het verloop van het gehele proces staat beschreven. Als laatste wordt er teruggeblikt op het onderzoek en de gehele opdracht. De terugblik en de evaluatie vindt u in hoofdstuk 7.

2. BEDRIJFSBESCHRIJVING

2.1 Beschrijving opdrachtgever

iWebware ontwikkelt websites en complexe webapplicaties. Met een nuchtere mentaliteit worden standaard websites, geavanceerde webshops, webbased software-applicaties en community-websites met een erg goede prijs-kwaliteitverhouding gemaakt. Kantstopkaraoke.com is een voorbeeld van een door iWebware ontwikkelde community-website .

Vanuit Nederland stuurt het actieve projectmanagement veertien hooggekwalificeerde programmeurs aan. De programmeurs zijn werkzaam op de afdeling development in de Filipijnen, gelegen in Davao City.

Naast het technisch uitvoeren zorgt iWebware er ook voor dat de grafische vormgeving wordt uitgevoerd naar wens van de klant. iWebware werkt hierbij nauw samen met Bureau Zuid, het reclamebureau dat naast iWebware gevestigd is.

Achter een groot aantal websites van iWebware zit Bitrix verwerkt. Bitrix is een krachtig Content Management Systeem (CMS), dat zorgt voor eenvoudige beheersmogelijkheden en professionele zoekmachineoptimalisatie.

2.2 Missie en visie

Missie

iWebware wil samen met de klant een flexibel en toch duurzaam product ontwikkelen. Door het leveren van op maat ontwikkelde producten wil iWebware andere bedrijven helpen aan een betere marktpositie. Daarnaast wil iWebware een langdurige relatie opbouwen met zijn klanten en een rol blijven spelen in het uitbreiden van het product.

Visie

Doordat computers steeds sneller met elkaar kunnen communiceren, zullen de technieken steeds meer ten dienste gaan staan van de functionaliteit, interactiviteit en visuele aspecten van een website. De kwaliteit en het aantal bezoekers van het internet blijft met de dag stijgen. Internet zal in de komende jaren ook blijven groeien als medium voor ondernemingen.

2.3 Overzicht personeelsleden

Personeelsleden iWebware Studio Tilburg:

Naam:	Functie:
Sander Buijs	Directeur
Dennis Backx	Projectmanager
Esther Bouwman	Officemanager
Noortje van Esch	Projectmanager (Stagiair)

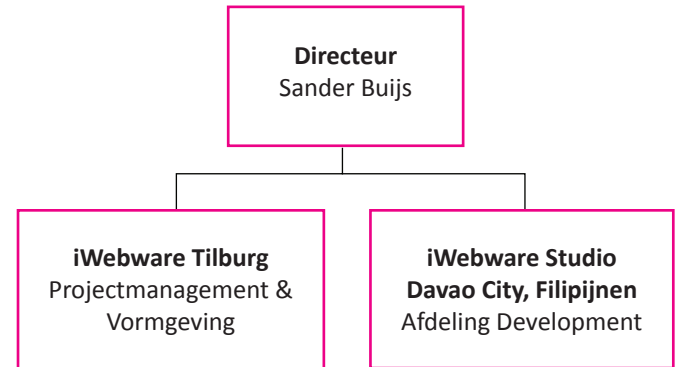
Personeelsleden iWebware Studio Davao-City:

Naam:	Functie:
Doods	Office manager
Michael	Designer / slicer

Daarnaast zijn de volgende programmeurs werkzaam te Davao-City:

Alain, Arben, Bernard, Charlemagne, Cherrylyn, Christian, Jay, John, Maico, Melanie, Michael, Niel, Nina, Ryan, Sol en Tino.

2.4 Organogram



3. DOELSTELLING EN PROBLEEMSTELLING

3.1 Probleemstelling

Hoe kan een mobiele versie van Kan't Stop Karaoke zorgen voor een hogere bezoekersloyaliteit, en dus voor een stijging van het aantal trouwe bezoekers met 15%? En welke functies van de website moeten er in de mobiele versie van de website KSK worden verwerkt om deze aantrekkelijk te maken voor de doelgroep?

3.2 Opdrachtschrijving

Maak als projectleider actief deel uit van een projectgroep waarbinnen een mobiele versie van de bestaande KSK website wordt gerealiseerd. Stel hierbij een onderzoeksrapport op om tot een goed concept te komen. Ontwikkel een concept voor een mobiele versie, en test m.b.v. paper prototyping de werking hiervan. Wanneer het concept visueel is vormgegeven, zal het worden gerealiseerd m.b.v. van de programmeurs die werkzaam zijn in de iWebstudio in Davao City, in de Filipijnen. Zij zetten de ontworpen templates om in een werkende mobiele website. Bij de ontwikkeling van deze mobiele versie komen de volgende aspecten aan de orde:

- Oriëntatie en planning
- Vooronderzoek
- Conceptontwikkeling
- Paper prototyping
- Realisatie: projectmanagement & implementatie

3.3 Doelstelling

Hoofddoelstelling

Met de komst van een mobiele website richten we ons op de verhoging van de bezoekersloyaliteit. Met behulp van de mobiele website hopen we het gebruik dat de huidige bezoeker van de website maakt, te stimuleren en optimaliseren.

Voor het project KSK mobiel is daarom als doel gesteld om het aantal bezoekers dat de KSK website meer dan 50 keer bezocht heeft, te verhogen van 45% naar 60 % van het totaal aantal bezoekers. Het uiteindelijke doel is dus om het aantal trouwe bezoekers te laten stijgen met 15%. Een trouwe bezoeker is een bezoeker die de KSK site in totaal minimaal 50 keer heeft bezocht.

Daarnaast stellen we als doel dat trouwe bezoekers de KSK website minimaal 3 maal per week blijven bezoeken. Dit kan met behulp van de mobiele website, of de reguliere website.

Subdoelstellingen

- Met behulp van de mobiele versie van de KSK website bijdragen aan een hogere betrokkenheid en meer interactie tussen de bezoekers van de website.
- De gebruiksvriendelijkheid en het gebruiksgemak verbeteren.
- Het 'saamhorigheidsgevoel' van de bezoeker vergroten.
- De bereikbaarheid verbeteren.

3.4 Deelvragen

Voorafgaand aan het onderzoek zijn de volgende deel vragen opgesteld:

1. Wat is de doelgroep van de KSK website?
2. Beschikt de doelgroep over een smartphone of PDA, en in welke mate gebruikt de doelgroep mobiel internet?

3. In welke mate maakt de doelgroep gebruik van de KSK website via een mobiele telefoon?
4. Waar wordt mobiel internet voor gebruikt?
5. Zijn er bestaande, vergelijkbare websites die een mobiele versie gelanceerd hebben?
6. Wat zijn goede, bestaande mobiele websites?
En wat is er goed of minder goed aan deze mobiele websites?
7. Wat zijn de verschillen tussen een gewone website, en een mobiele website?
8. Over welke functies zal de mobiele versie moeten beschikken? En welke functies die de reguliere KSK website bevat, zullen in een mobiele versie moeten worden weggelaten?
9. Welk deel van de mobiele versie moet voor iedereen toegankelijk zijn? En welk deel van de mobiele versie is uitsluitend beschikbaar voor leden?
10. Wat zijn de grootste verschillen in het gebruik van een normale website, en het gebruik van een mobiele website?

Tijdens de onderzoeksfase wordt een antwoord gezocht op deze deelvragen.

4. ONDERZOEK

4.1 Vooronderzoek

In deze paragraaf wordt duidelijkheid gegeven over wat het vooronderzoek inhoudt en wat de benodigdheden zijn om het onderzoek goed uit te voeren.

Wat wordt er onderzocht?

De onderzoeksvragen die zijn opgesteld vormen de basis van het onderzoek. Door onderzoeksvragen op te stellen is duidelijk geworden wat er moet worden onderzocht.

Hoe wordt het onderzoek uitgevoerd?

De onderzoeksmethodieken in paragraaf 4.2 geven aan op welke manier het onderzoek wordt uitgevoerd, en welke informatie hieruit verschaft wordt.

Waar wordt de gevraagde informatie vandaan gehaald?

De benodigde informatie zal worden verschaft via de organisatie iWebware, internet en literatuur.

4.2 Onderzoeksmethodieken

Het toegepast onderzoek is onderverdeeld in de volgende onderzoeksmethodieken:

4.2.1 Oriëntatie KSK project

Omdat het KSK project al enige tijd bezig was met de herontwikkeling van de reguliere website kantstopkaraoke.com, was het van belang om me hierin te verdiepen en mezelf op de hoogte te stellen van de voorafgaande ontwikkelingen van het project.

4.2.2 Analyse KSK website

Voordat er een goed concept tot stand kan worden gebracht voor een mobiele website, zal uiteraard eerst de bestaande reguliere website moeten worden onderzocht op functionaliteiten en structuur. Bij deze analyse is de vernieuwde KSK website onder de loop genomen. Deze analyse zal een belangrijke rol spelen bij de totstandkoming van het concept. Bovendien is er een analyse gedaan naar de bezoekersaantallen.

4.2.3 Doelgroepsonderzoek en enquête

Omdat het project KSK al gestart was met de herontwikke-

ling van de website, was er voorafgaand aan dit project al een uitgebreid doelgroepsonderzoek gedaan. Van dit onderzoek zijn de gegevens verwerkt en geanalyseerd. Verder is er een enquête opgesteld waarin vragen zijn voorgelegd aan de huidige KSK-doelgroep over het gebruik van mobiel internet en smartphones.

4.2.4 Onderzoek mobiel internet

Er is onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen van mobiel internet en waarom het nuttig is om een mobiele website te lanceren. Om tot een goed concept te komen, is het belangrijk om te kijken in hoeverre het gebruik van mobiel internet toeneemt, hoe het gebruikt wordt en welke mogelijkheden het biedt.

4.2.5 Analyse bestaande mobiele websites en applicaties

Deze analyse is voornamelijk bedoeld om inspiratie op te doen. Door bestaande mobiele websites en applicaties te analyseren wordt een beeld gevormd van de structuur en belangrijke kenmerken van bestaande mobiele websites. Dit onderzoek is van groot belang bij de conceptontwikkeling.

4.2.6 Analyse trends en technologische ontwikkelingen

Door op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen omtrent mobiel internet en technologische ontwikkelingen, wordt inzicht verkregen in de populariteit van mobiel internet en de mogelijkheden dat het biedt, ook in de toekomst.

4.3 Verwachte bronnen

De bronnen die ik verwachtte te gaan gebruiken voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn:

- Internet
- Literatuur
- Gebruikers en bezoekers
- Eigen organisatie - Bestaande mobiele websites
- iPhone (voor de analyse mobiele websites en applicaties, en testen).

4.4 Onderzoek resultaten: antwoorden op de deelvragen

In de uitwerkingen staat de betreffende onderzoeksvraag, mijn aanpak voor het beantwoorden en het antwoord op de vraag.

In deze paragraaf worden alle subvragen uit paragraaf 3.4

herhaald en beantwoord.

4.4.1. Wat is de doelgroep van de KSK website?

Tijdens het project KSK o.l.v. Gerben Stiphout, was er reeds een uitgebreid doelgroepsonderzoek gedaan. Het antwoord op deze vraag is gevonden m.b.v. de gegevens die voortkwamen uit dit doelgroepsonderzoek.

Met behulp van een online enquête en gegevens van de huidige KSK-leden, zijn de volgende kenmerken omtrent de doelgroep van KSK naar voren gekomen:

- Familiaire mensen
- Leeftijd: 25 jaar en ouder
- De doelgroep luistert graag naar karaokesongs van anderen en zingt deze eventueel ook graag zelf in.
- De doelgroep staat open voor nieuwe (online) vriendschappen.
- De doelgroep bestaat uit computergebruikers, van-wege werk, door enige ervaring of hobby.
- De doelgroep is woonachtig in de Verenigde Staten, Verenigd Koninkrijk en Canada.
- De doelgroep ervaart karaoke als plezier en vermaak, en niet als competitie.

De gebruiker valt alleen onder de doelgroep wanneer:

- De gebruiker geïnteresseerd is in karaoke en graag naar karaokesongs luistert, of deze opneemt.
- De gebruiker een bezoek aan de KSK-website ervaart als plezierig en vriendelijk.
- De gebruiker de Engelse taal beheerst.

De gebruiker behoort niet tot de doelgroep wanneer:

- De gebruiker op zoek is naar serieuze erkenning en rivaliteit.

4.4.2. Beschikt de doelgroep over een smartphone of PDA? En in welke mate maakt de doelgroep gebruik van mobiel internet?

Om hierachter te komen is er een enquête opgesteld (zie bijlage D). Deze heeft gedurende 4 weken op de KSK website gestaan, en is door 9 respondenten beantwoord.

Uit de enquête kwamen de volgende resultaten:

- Van de respondenten gebruikt 56% nooit, of bijna nooit gebruik van mobiel internet, en 44 % gebruikt dagelijks mobiel internet.

- 45% Van de respondenten gaf aan gebruik te maken van de KSK website via mobiel, wanneer deze mogelijkheid zich voordoet.
- 11% Gaf aan dagelijks gebruik te maken van KSK mobiel, wanneer de mobiele website gelanceerd zou zijn. 33% Gaf aan een aantal keren per week KSK mobiel te gebruiken, en 22% zou maandelijks te vinden zijn op KSK mobiel. 35% Zou de mobiele KSK website niet bezoeken.
- 43% Van de respondenten gaf aan in de nabije toekomst niet van plan te zijn om gebruik te gaan maken van mobiel internet, terwijl 15% aangaf om vanaf volgend jaar mobiel internet te willen gaan gebruiken.

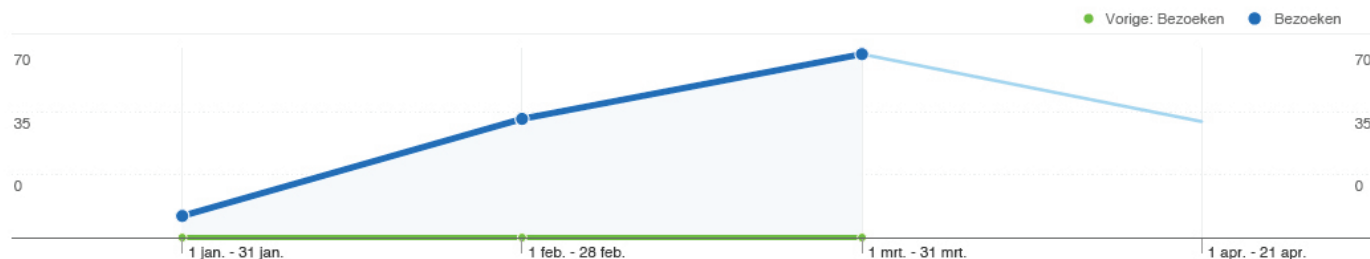
Uit de gegevens van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat het gebruik van mobiel internet onder de KSK bezoekers sterk verdeeld is, en dat er een redelijke behoefte aan een mobiele website bestaat. Maar omdat de nieuwe KSK website een grotere doelgroep moet gaan aantrekken dan voorheen (25 jaar en ouder), zal dit de kans op de behoefte aan een mobiele website vergroten. Over het algemeen maken jongere mensen namelijk meer gebruik van mobiel internet dan oudere.

4.4.3. In welke mate maakt de doelgroep tot op heden gebruik van de KSK website via een mobiele telefoon?

Bij het beantwoorden van deze vraag heb ik gebruik gemaakt van Google Analytics, een gratis web analyse tool van Google, dat een duidelijke weergave geeft van bezoekersaantallen van websites. Hier heb ik bekeken hoe vaak de KSK website wordt bezocht via een mobiel toestel.

Ondanks het feit dat de KSK website nog niet is geoptimaliseerd voor mobiel gebruik, wordt de site toch al weleens via een mobiel toestel bezocht. Uit de gegevens van Google Analytics blijkt dat het aantal bezoeken aan KSK met een mobiel toestel vergeleken met vorig jaar zijn toegenomen.

Afbeelding 4.1 laat een vergelijking zien tussen de periode van 1 Januari t/m 21 April van 2009 en diezelfde periode in 2010. Hieruit kan worden afgeleid dat het aantal bezoeken aan de KSK website via een mobiel toestel vergeleken met 1 jaar geleden flink gestegen zijn.



Deze mobiele apparaten hebben 163 bezoeken verzonden via 6 schermresoluties

Sitegebruik

Bezoeken 163 Vorige: 0 (100,00%)	Pagina's/bezoek 4,75 Vorige: 0,00 (100,00%)	Gem. tijd op site 00:03:52 Vorige: 00:00:00 (100,00%)	% nieuwe bezoeken 11,66% Vorige: 0,00% (100,00%)	Bouncepercentage 12,88% Vorige: 0,00% (100,00%)
---	--	--	---	--

Afbeelding 4.1; Bezoeken KSK via mobiele toestellen

Andere gegevens m.b.t. het bezoeken van KSK via een mobiel toestel zijn:

- De KSK website wordt via een mobiel toestel voornamelijk bezocht vanuit de Verenigde Staten (155 bezoeken) en Nederland (9 bezoeken). De KSK website wordt via mobiel het meeste bezocht vanuit Texas, Florida en South Carolina.
- Het overgrote deel van de bezoeken via een mobiel toestel, komt van 'returning visitors' (87,5%). Dit zijn bezoekers die de site meerdere malen bezocht hebben.

Meer gegevens van Google Analytics m.b.t. de bezoekersaantallen zijn terug te vinden in Bijlage C: 'Bezoekersaantallen'.

4.4.4 Waar wordt mobiel internet voor gebruikt?

Via internet heb ik een grootschalig onderzoek gevonden naar motivaties en redenen die mensen hebben om mobiel internet te gebruiken, genaamd het 'Mobile Intent Index' onderzoek. Het onderzoek werd gehouden door Ruderfinn's, een van 's werelds grootste onafhankelijke PR bureaus.

Het onderzoek werd gehouden onder 500 Amerikaanse vol

wassenen van 18 jaar en ouder, die gebruik maken van hun mobiele telefoon om online te gaan of toegang hebben tot het internet via mobiel. Het onderzoek werd verdeeld in 5 categorieën:

- Iedereen
- Mannen
- Vrouwen
- Jongeren
- Senioren

Aan de respondenten van het onderzoek werden verschillende motieven voorgelegd, om mobiel internet te gebruiken. De respondenten gaven aan de hand van deze motieven aan waarom zij gebruik maken van mobiel internet, en waar zij het mobiele web voor gebruiken.

Op de volgende pagina staat een lijst van de Mobile Intent Index. De percentages die achter de motieven staan weergegeven, geven aan welk percentage van de respondenten aangaf om mobiel internet te gebruiken voor het desbetreffende motief. Deze lijst geeft de percentages weer van alle respondenten.

RUDERFINN'S MOBILE INTENT INDEX

Leren

Educatie	64%
Onderzoek	69%
Geinformeerd/actueel blijven	95%

Have fun

Tijd doden	100%
Entertainment	85%
Ontsnappen aan de werkelijkheid	72%

Socialize

Contact maken	98%
Delen	88%
Discussieren	96%
Deel uitmaken van een community	81%

Persoonlijke expressie

Mening laten horen	41%
Anderen entertainen	64%
Voelen	39%
Creatief wezen	24%

Advocate (pleiten voor)

Anderen beïnvloeden	47%
Steun & support	67%

Zaken doen

Werken	93%
Financien regelen	62%
Verkopen	25%

Shoppen

Aankopen doen	35%
Vergelijken	43%

Uit het Ruderfinn's Mobile Intent Index onderzoek kunnen de volgende gegevens worden geconcludeerd:

Mobiel internet wordt voornamelijk gebruik voor:

- Socialize
- Have fun

Mobiel internet wordt het minst gebruikt voor:

- Shoppen
- Persoonlijke expressie

Het complete Ruderfinn's Mobile Intent Index onderzoek is te vinden op: <http://intentindex.com/mobile>

De website KSK is een Social Community waarbij het draait om 'plezier en vermaak'. We kunnen hieruit concluderen dat de gebruiksmotieven van mobiel internet goed aansluiten op het KSK concept. Een mobiele website voor KSK kan daarom bijdragen aan een hogere betrokkenheid van de bezoekers.

4.4.5. Zijn er bestaande, vergelijkbare websites die een mobiele versie gelanceerd hebben?

Deze onderzoeksvraag diende vooral ter inspiratie voor de ontwikkeling van de Userinterface van de mobiele website. Er is voornamelijk gekeken naar de usability van bestaande mobiele websites. Omdat interactie tussen gebruikers een grote rol speelt bij de KSK website, en de nadruk hierop zal worden gelegd op de mobiele versie hiervan, is er gekeken naar de mobiele websites van bestaande Social Community's. Daarnaast is er onderzocht of de directe concurrerende websites van KSK over een mobiele website beschikken.

Direct concurrerende websites en hun mobiele versies:

Bij zijn doelgroepsonderzoek heeft Gerben Stiphout een uitgebreide concurrentie analyse gedaan. Hierbij onderzocht hij welke karaoke websites huidige KSK bezoekers ook wel eens bezoeken, en wat de belangrijkste concurrerende websites van KSK zijn. Uit zijn concurrentie analyse bleek dat de volgende 3 websites de belangrijkste concurrenten zijn:

1. Singers Show Case	singersshowcase.com
2. Red Karaoke	redkaraoke.com
3. Karaoke Play	karaokeplay.com

Singers Show Case is het meest te vergelijken met de huidige KSK website. Deze website is zeer populair onder de karaokefans vanwege de laagdrempeligheid en de lagere prijzen dan KSK. Verder bleek dat de huidige KSK leden regelmatig een bezoek brengen aan deze site.

Red karaoke is met 391.393 leden, waarvan 45.789 actieve leden de grootste website van deze drie concurrenten. De website biedt vele functionaliteiten en een lidmaatschap is gratis. Er hangt een vriendelijke maar rivaliserende sfeer.

Karaoke Play biedt haar leden de mogelijkheid om aan karaokesongs lyrics toe te voegen. Een lidmaatschap bij deze website is gratis.

Natuurlijk zijn er veel meer karaoke websites op het internet, maar zij hebben een geheel andere visie voor ogen. De genoemde drie websites komen het meest overeen met de KSK website en zijn visie.

Om erachter te komen of deze websites over een mobiele versie beschikken, zijn er 4 stappen ondernomen:

1. Via de website zoeken naar een mobiele versie.
2. Via google met zoekterm: 'naam website mobiele'
3. Via het browser met een .mobi extensie.
4. Via een smartphone, in dit geval de iPhone, door de naam van de website in het internet browser in te voeren.

Via alle vier de opties is er geen enkele mobiele website van een direct concurrerende website gevonden.

Mobiele websites van social community's

Mobiele websites van de volgende social community's zijn onder de loop genomen:

Hyves
Facebook
Myspace

De overeenkomst tussen bovenstaande websites en de KSK website, is dat het bij alle websites om een Community gaat, waar veel interactie plaatsvindt tussen bezoekers en waar veel waarde wordt gehecht aan (online) vriendschappen. Om inspiratie op te doen, is er bij de conceptontwikkeling regelmatig door de mobiele websites en (iPhone) applicaties

genavigeerd, om de functionaliteiten en de Userinterface secuur te bekijken.

4.4.6. Wat zijn goede, bestaande mobiele websites? En wat is er goed of minder goed aan deze mobiele websites?

Deze vraag heb ik onderzocht door te kijken naar bestaande mobiele websites en applicaties. Dit heb ik gedaan door gebruik te maken van mijn iPhone, maar ook door bestaande mobiele websites te bezoeken op de pc via het normale internet browser. Ook heb ik de websites van de populaire Social Community's Hyves en Facebook geanalyseerd. Bij deze analyse heb ik gekeken naar de verschillen tussen de normale website en de mobiele versies. Deze vraag diende voornamelijk ter inspiratie voor de mobiele versie van KSK.

De mobiele websites van de Social Community's Hyves en Facebook bieden zeer veel functionaliteiten en zijn toch erg duidelijk en overzichtelijk. Een overeenkomst die deze mobiele websites vertonen is dat zij allemaal over een duidelijk hoofdmenu beschikken. De structuur van deze mobiele websites is niet diep: alle functies zijn te bereiken binnen een paar simpele stappen.

Wat opvalt, is dat Social Community's vaak meerdere mobiele versies gelanceerd hebben. Zij bieden verschillende mobiele applicaties aan, die speciaal geschikt zijn voor een bepaald type telefoon, zoals de iPhone of de Blackberry. Naast de verschillende applicaties bieden Social Community's een mobiele website die wordt geopend, wanneer er via het internet browser op de mobiele telefoon naar de website wordt gesurft.

Het aanbieden van verschillende applicaties en een mobiele website zorgt voor een optimaal bereik van deze websites.

Naast de mobiele websites van Hyves, Facebook en Myspace zijn er ter inspiratie andere, populaire mobiele websites bekeken van onder andere:

Mtv
Ebay
Maxim
Flickr
Youtube
Nu.nl

4.4.7. Wat zijn belangrijke kenmerken van mobiel internet, en waarmee dient men rekening te houden bij de ontwikkeling van een mobiele website?

Op deze vraag heb ik antwoorden gevonden via internet. Bovendien heb ik gebruik gemaakt van het e-Book 'Mobiele website' van Michael Bergez, waarin vele bruikbare tips staan voor de ontwikkeling van een mobiele website.

Belangrijke kenmerken van mobiele telefoons, waarmee men rekening moet houden bij de ontwikkeling van een mobiele website, zijn:

Kleine schermen

Smartphones hebben kleine schermen en vragen om een compacte User Interface.

Vingers in plaats van de cursor

Vingers zijn groter dan een cursor. Hier moet dus rekening mee gehouden worden. Het is verstandig om de touch targets hierop aan te passen. Touch targets van minimaal 1 cm zijn aanbevolen.

De hand als bestuurder

De hand bedenkt een deel van de interface, omdat deze de interface bestuurt.

Data invoer

Data invoeren is omslachtig: toetsenbord invoer moet worden geminimaliseerd, en er moeten keuze opties worden aangeboden.

Functionaliteiten

Niet alle functionaliteit van een reguliere website kan worden overgezet naar een mobiele website. Hierover moet zorgvuldig worden nagedacht.

Het gebruik

Het is belangrijk te realiseren hoe de mobiele gebruiker verschilt van de gewone gebruiker. Om de mobiele gebruiker zo goed mogelijk van dienst te zijn, kunnen het beste alle opties weggelaten worden waar waarschijnlijk geen gebruik van wordt gemaakt. Mobiele gebruikers willen vaak makkelijk en snel gebruik maken van internet. De gewone gebruiker neemt hier vaak meer tijd voor. Dit komt doordat mobiele gebruikers vaak snel iets willen opzoeken (bijv. een route wanneer zij onderweg zijn).

Schermgroottes

Er zijn tal van verschillende mobiele toestellen, met vaak ook verschillende beeld formaten. De beeldformaten van mobiele telefoons kunnen als volgt worden verdeeld in groepen:

Aanduiding Maat Mobiele toestellen:	Width (breedtes) in Pixels:
Zeer klein	84, 96, 101, 128, 130, 132
Klein	160, 176
Gemiddeld	208, 220, 240
Groot	320, 360, 480+

In deze tabel is gekeken naar de breedtes van de beeldschermen. Bij de ontwikkeling van een mobiele website is het namelijk belangrijk om hier rekening mee te houden. De hoogte is minder belangrijk omdat er in mobiele websites meestal omhoog en omlaag gescrolld kan worden.

Bij het ontwerp moet er rekening mee worden gehouden dat de lay-out er goed uitziet op alle mobiele apparaten, onafhankelijk van schermbreedte en hoogte.

Trage verbindingssnelheid

De totale paginagrootte moet zo klein mogelijk worden gehouden, i.v.m. de over het algemeen trage verbindingssnelheden. Grafische elementen moeten qua bestands grootte geminimaliseerd worden (maximaal 100 pixels breed of hoog), zodat de laad snelheid van de pagina's zo vlot mogelijk verloopt.

CSS (Cascading Style Sheet)

Voor de opmaak en vormgeving van een mobiele website, is het verstandig om gebruik te maken van een extern CSS bestand. Hierdoor zal de website zo goed mogelijk worden weergegeven in verschillende browsers. Bovendien is het overzichtelijker werken, goed voor de laadtijd en kunnen er eenvoudig wijzigingen worden doorgevoerd.

4.4.8. Over welke functies zal de mobiele versie moeten beschikken, en welke functies die de reguliere KSK website bevat, zullen in een mobiele versie moeten worden weggelaten?

Op deze vraag heb ik een antwoord gevonden door de volgende stappen te volgen:

- *Analyse KSK website*
- *Ontwikkelen flowchart en storyboard*
- *Ontwikkelen prototype*
- *Testfase*

Analyse KSK

Als eerst is er een uitgebreide analyse van de reguliere KSK website gedaan. Bij deze analyse werd er voornamelijk gekeken naar de nieuwe versie van de KSK website. Hierbij is een rapport opgesteld (Bijlage B)

Ontwikkelen flowchart en storyboard

Na de analyse van de reguliere website is er een flowchart gemaakt. (Zie bijlage B). Aan de hand van de flowchart is er een storyboard ontwikkeld.

De flowchart en het storyboard zijn daarna besproken en aangepast.

Ontwikkelen prototype

Het prototype is ontwikkeld m.b.v. het softwareprogramma 'Axure', dat speciaal is ontwikkeld om prototypes voor interactie modellen te bouwen. Het storyboard werd omgezet in een interactief prototype.

Testfase

Om het prototype te testen op gebruiksvriendelijkheid, is het online gezet. Er is een checklist opgesteld. Aan de hand van deze checklist heb ik verschillende personen gevraagd om het prototype te testen. Aan de hand van de tests is er een checklist opgesteld. Het prototype is na de test aangepast.

Conclusie functionaliteiten

Uiteindelijk is er besloten dat de nadruk bij de mobiele versie zal liggen op het Community gedeelte van de website, omdat gebruiksgemak en meer betrokkenheid van de bezoekers van KSK een belangrijke doelstelling is van de mobiele versie van KSK. Door de nadruk op het Community gedeelte te leggen, zal interactie tussen de bezoekers worden gestimuleerd.

Uiteindelijk zal de mobiele versie bestaan uit een algemeen gedeelte, dat te zien zal zijn voor iedereen, en een profiel gedeelte, dat slechts te zien zal zijn voor de KSK-leden nadat zij ingelogd zijn.

Het algemeen gedeelte zal bestaan uit:

- De homepage
- De algemene buzz
- Stages
- Community / Groups

Het profiel gedeelte zal bestaan uit:

- (Persoonlijke) buzz
- Scraps
- Friends
- Pictures
- Playlist
- Inbox

Over deze functionaliteiten wordt meer uitleg gegeven in Paragraaf 5.2 'Definitieve keuze concept'.

4.4.9 Welk deel van de mobiele versie moet voor iedereen toegankelijk zijn? En welk deel van de mobiele versie is uitsluitend beschikbaar voor leden?

Het antwoord op deze vraag heb ik gevonden m.b.v. dezelfde stappen die staan aangegeven in paragraaf 4.4.7.

Zoals in deze paragraaf staat aangegeven, bestaat de mobiele website uit 2 delen:

Een algemeen gedeelte

Dit deel van de mobiele website is zichtbaar voor iedereen: zowel leden als niet-leden. Het belangrijkste doel hiervan is om KSK op een aangename manier te presenteren aan zowel leden als niet-leden. Zo kunnen nieuwe bezoekers zien waar KSK voor staat en wat er binnen de KSK-community leeft.

Een profiel gedeelte

Dit deel van de mobiele website is slechts zichtbaar voor leden, nadat zij zich hebben ingelogd. De bezoeker komt hier terecht op zijn / haar profiel. Vanaf dit deel van de website is interactie met andere bezoekers mogelijk.

4.4.10. Wat zijn de grootste verschillen in het gebruik van een normale website, en het gebruik van een mobiele website?

Op deze vraag heb ik antwoord gevonden via internet en door eigen gebruik en ervaring met zowel reguliere als mobiele websites.

Reguliere websites hebben uiteraard een groter formaat dan mobiele websites.

Andere verschillen tussen normale websites en mobiele websites zijn:

- Reguliere websites bieden vaak meer functies en context. Mobiele websites zijn veel compacter. Bij mobiele websites kan de gebruiker wel in- en uitzoomen, maar dit is vaak niet bevorderend voor het gebruik. Het is onhandig en onoverzichtelijk wanneer er steeds moet worden in- en uitgezoomd. Bij een reguliere website is in- en uitzoomen vaak niet nodig, omdat het beeldscherm groot genoeg is om een hele pagina met content te tonen.
- Bij een reguliere website heeft de gebruiker een 'groot' toetsenbord ter beschikking. Bij het gebruik van een mobiele website heeft de gebruiker vaak een heel klein toetsenbord ter beschikking, waardoor het typen vaak

niet zo vlot verloopt. Daarom maken mobiele websites meer gebruik van keuze opties, zodat de gebruiker niet zoveel meer hoeft te typen.

- Een reguliere website wordt vaak anders gebruikt. Vaak wanneer de gebruiker bijvoorbeeld op kantoor is, maakt hij gebruik van de reguliere website. Men neemt er vaak meer de tijd voor. Een mobiele website wordt vaak onderweg gebruikt, om 'snel even iets op te zoeken'. Of wanneer men even geen zin heeft om de pc of laptop erbij te pakken, is het handig om het mobiele internet te gebruiken. De gebruiksduur per keer is bij mobiel internet korter en de verbinding is over het algemeen trager.

4.5 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Meerwaarde m.b.v. een mobiele website

Door een mobiele website te lanceren, wordt het voor de KSK bezoekers mogelijk gemaakt om de community altijd bij de hand te hebben. De mobiele website fungeert als het ware als verlengstuk van de KSK website, en biedt door een hogere bereikbaarheid extra gebruiksgemak. De kans op meer interactie tussen bezoekers en een hogere betrokkenheid bij de t

community wordt hiermee vergroot. Momenteel groeit het gebruik van mobiel internet sterk, dus de kans dat er behoefte aan een mobiele KSK versie bestaat is groot.

2. Aanwezige functionaliteiten

Het is onmogelijk om alle functionaliteiten van de reguliere website in een mobiele website te verwerken. De mobiele KSK website zal minder functies bevatten dan de reguliere website, en is gemakkelijk in het gebruik. Bij de mobiele KSK website wordt de nadruk gelegd op het Community gedeelte, omdat KSK bezoekers zo op een makkelijke en snelle manier met elkaar in contact kunnen komen. De functionaliteiten die behouden blijven in de mobiele KSK website, zijn:

- 'Wie, wat, waar' berichten lezen en verzenden: Buzz
- Profielberichten verzenden en ontvangen: Scraps
- Vriendenlijst weergave en vrienden zoeken: Friends
- Foto's bekijken en reacties plaatsen: Pictures
- Afspelen van de afspeel lijst: Playlist
- Privé berichten ontvangen: Inbox
- Verstuurde privé berichten bekijken: Outbox
- Privé berichten verzenden: New message

3. Nieuwe functionaliteit

Een nieuwe functionaliteit op de mobiele website is te vinden op de 'buzz'. Wanneer een bezoeker inlogt op de mobiele KSK website, komt hij als eerste terecht op zijn eigen buzz. Hier staan buzz berichten en updates van vrienden. Op de reguliere website is de buzz al weergegeven, maar hier wordt niet de mogelijkheid geboden om korte 'wie, wat, waar' berichten te plaatsen. Deze mogelijkheid biedt de buzz op de mobiele website wel. Omdat men de mobiele telefoon overal bij de hand kan hebben, kunnen vrienden elkaar zo constant op de hoogte houden van wat zij aan het doen zijn, en waar.

4. Mobiel internet & de toekomst

Mobiel internet is momenteel een ware trend: Het aantal mobiele internet gebruikers neemt sterk toe en er komen steeds meer toestellen op de markt die het gebruik van mobiel internet aanmoedigen. Daarnaast stijgt de populariteit van mobiele applicaties voor bijvoorbeeld de App Store en Android Market. Het gebruik van mobiel internet zal in de nabije toekomst alleen maar toenemen, doordat nieuwe toestellen steeds meer mogelijkheden bieden, die het gebruik van mobiel internet steeds gemakkelijker en sneller maken. Om maar een voorbeeld te noemen: een van de nieuwe functies van het nieuwe besturingssysteem van Apple (OS4) is de mo-

gelijkheid om te kunnen multitasken. Hierbij wordt het mogelijk gemaakt om meerdere Apps tegelijkertijd te kunnen gebruiken. Omdat Apple producten vaak van revolutionaire waarde zijn, zullen andere grote aanbieders van mobiele toestellen hen hierin zullen volgen.

Aanbevelingen

1. Houdt de bezoekersaantallen van de mobiele website bij. Dit kan bijvoorbeeld via Google Analytics, dat ook ondersteuning geeft voor gegevens over mobiele websites en mobiele iPhone- en Android toepassingen. Zo kan er onder andere informatie worden verkregen m.b.t. het type toestel waarmee bezoekers de mobiele website bezoeken.

2. Aan de hand van de gegevens die verkregen worden via Google Analytics, kan worden besloten om applicaties op de markt te brengen die speciaal geschikt zijn voor verschillende toestellen, zoals bijvoorbeeld een iPhone-app of een Android-app.

3. Promoot de mobiele versie via de reguliere KSK website, en laat de bezoekers weten dat er een mobiele website beschikbaar is.

4. Start een tevredenheidsonderzoek, om erachter te komen wat de KSK bezoeker van de vernieuwde KSK website vindt en wat eventuele verbeterpunten van zowel de reguliere als de mobiele website kunnen zijn. Pas de wensen van de bezoekers zo ver als mogelijk toe op zowel de reguliere website als de mobiele website.

5. Ontwikkel de KSK website en de mobiele website in meerdere talen, zodat het concept ook in niet- Engelstalige landen kan worden doorgevoerd.

6. Houdt de ontwikkeling van mobiel internet goed in de gaten, en pas hier zonnodig de mobiele website op aan. Omdat mobiel internet nog in opkomst is, en het zich snel ontwikkelt, kan het best zijn dat het over enkele jaren veel meer mogelijkheden biedt dan nu. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de snelheid van mobiel internet. Misschien is het in de toekomst wel mogelijk om snel en gemakkelijk muziek te uploaden via mobiel. Laat dit soort kansen niet liggen.

5. CONCEPT- EN PRODUCTONTWIKKELING

5.1 Conceptvoorstellen op basis van onderzoeksresultaten

Op basis van het vooronderzoek ben ik tot de volgende concept voorstellen gekomen:

- Creëer een mobiele website die in het kort de reguliere website samenvat.
- Biedt de bezoeker de mogelijkheid om op een simpele en snelle manier interactieve handelingen te kunnen verrichten. Laat tijdrovende mogelijkheden dus achterwege. De mobiele internetgebruiker wil snel resultaat zien. Hiermee moet dus rekening worden gehouden bij het ontwerp van de mobiele KSK- site.
- Leg bij de mobiele website de nadruk op het 'Community' gedeelte, om het saamhorigheidsgevoel onder de bezoekers te bevorderen.
- Ga bij de ontwikkeling van de mobiele KSK-site uit van de nieuwe telefoon types met een touchescreen. Er komen steeds meer Smartphones op de markt, en het gebruik hiervan neemt snel toe. Mobiel internet is de toekomst, maar niet voor zeer kleine beeldschermen. Mobiel internet wordt voorname-
lijk via Smartphones geraadpleegd, en dit is dan ook de reden om van een touchescreen formaat uit te gaan.

- Ga uit van het iPhone formaat. De weergave van websites op de iPhone en veel andere toestellen verloopt erg gelijkaardig. Verder veroverd de iPhone een belangrijke markt: net zoals de meeste reguliere internetgebruikers Internet Explorer of Firefox als browser gebruiken, wordt er bij het mobiele internet het meest gebruik gemaakt van de browsers Opera en Safari (Apple iPhone).

5.2 Definitieve keuze concept

De mobiele website van KSK zal uiteindelijk bestaan uit een algemeen gedeelte, dat ook zichtbaar is wanneer men zich niet inlogt, en een profielgedeelte waarvoor moet worden ingelogd.

Toelichting op het algemene gedeelte:

De homepage

De homepage zal als eerste openen, en is zowel leden als niet leden te zien. De homepage moet dus ook voor niet-leden aantrekkelijk zijn, en hen een beeld schetsen van de gebeurtenissen op de KSK community.

De homepage bestaat uit:

- Een random song
- Een top 5 overzicht van meest beluisterde songs.
- De KSK Newsflash: de 5 Laatste nieuwsberichten op de KSK Community.
- Een overzicht van online users.

Op de homepage zal een menu te zien zijn dat bestaat uit 4 buttons. Via deze buttons kunnen bezoekers navigeren naar de pagina's:

- **Home**
- **(Algemene)Buzz.** Deze buzz biedt een overzicht van de laatste gebeurtenissen binnen de community, zoals nieuwe vriendschappen, waarderingen, nieuwe video's en nieuwe songs.
- **Stages.** Hier zal een top 5 van de laatst geüpdatet songs en video's te zien zijn.
- **Groups.** Overzicht van de 'Groups' binnen de community.

Toelichting op het profielgedeelte:

Wanneer de bezoeker inlogt, opent het profiel van de bezoeker. Het profiel is, vergeleken met de reguliere website, sterk vereenvoudigd, en zal bestaan uit:

- **My Buzz.** Dit is de pagina die als eerste opent wanneer men inlogt. In de buzz kan de bezoeker korte berichtjes plaatsen, over wat hij aan het doen is. De buzz heeft eigenlijk een soort 'wie, wat, waar' effect. Zo kunnen bevriende bezoekers over elkaar lezen wat ze aan het doen zijn. Ook zal de buzz de laatste updates van vrienden laten zien, bijvoorbeeld: 'Jan' is vrienden geworden met 'Corry'. Ook worden hier waarderingen getoond.
- **Scraps** Scraps zijn korte berichten die vrienden naar elkaar kunnen sturen, en zichtbaar zijn op het profiel. Scraps zijn vergelijkbaar met de 'Krabbel' op Hyves.
- **Friends** Bij 'friends' wordt een overzichtelijke vriendenlijst weergegeven. M.b.v. een zoekfunctie binnen de vriendenlijst kan de bezoeker gemakkelijk vrienden vinden, en hun profielen bekijken.
- **Pictures** Hier kan de bezoeker foto's bekijken die hij zelf geupload heeft. Bevriende bezoekers kunnen ook elkaars foto's bekijken.

- **Playlist** De reguliere website biedt de mogelijkheid om muziek toe te voegen aan de Playlist. In de mobiele versie is dit niet mogelijk, omdat dit te veel laadtijd kost via mobiel internet. De bezoeker kan wel alle aan de playlist toegevoegde muziek beluisteren.

Naast bovenstaande opties biedt de mobiele KSK website de bezoeker de mogelijkheid om naar de inbox te gaan. De inbox is de weergave van alle privé berichten die de bezoeker heeft ontvangen via de website. Vanuit de inbox kan de bezoeker ook naar:

- Outbox (verzonden berichten)
- New message (nieuwe berichten verzenden)

5.3 Realisatie en implementatie

Bij de implementatie zal het concept worden vertaald naar een goed functionerende, mobiele website. Nadat het visueel ontwerp gerealiseerd is, zal de website, m.b.v. een CSS, in de juiste stijl worden voorzien van de functionaliteiten, die in het concept zijn voorgelegd.

Voor de implementatie van de mobiele website wordt gebruik gemaakt van het Content Management Systeem(CMS) Bitrix. Dit CMS is zeer uitgebreid, en is ook de basis van de reguliere KSK website. Een CMS als Bitrix maakt het mogelijk om eenvoudig nieuwe functionaliteiten toe te voegen.

Het BackEnd van de KSK website bestaat uit een grote database, waarin alle gegevens worden opgeslagen. In het BackEnd van een website wordt alle ingevoerde informatie opgeslagen. Bij de KSK website zijn dit bijvoorbeeld de profielgegevens van de bezoekers, alle geuploadede muziek- en videobestanden, buzz-gegevens enzovoort. Belangrijk bij de implementatie is dat de juiste gegevens uit de BackEnd van de reguliere KSK website op een correcte wijze worden gekoppeld aan de mobiele website.

De implementatie zal worden uitgevoerd door 1 programmeur uit de Filipijnen. Mijn taak hierbij is om hem goed aan te sturen.

6. TRAJECTBESCHRIJVING

6.1 Het traject

6.1.1 Orientatie fase

Aan het begin van het traject was het KSK project eigenlijk al in volle gang. Het project 'KSK Mobiel' was hier een vervolg op. Een goede oriëntatie was hierbij erg belangrijk, omdat het van belang was om op de hoogte te zijn van de voorgaande gebeurtenissen rondom KSK. De website had namelijk een gehele 'metamorfose' ondergaan, zowel wat betreft de vormgeving als de usability. Als eerste ben ik begonnen met het doornemen van allerlei beschikbare informatie omtrent het Kant Stop Karaoke project. De informatie die beschikbaar was heeft mij erg geholpen met het opstellen van een goed Plan van Aanpak.

6.1.2 Onderzoeksfase

Tijdens deze fase ben ik op zoek gegaan naar de antwoorden op alle deelvragen. Hierbij heb ik verschillende onderzoeken gedaan, en ik heb veel relevante informatie kunnen vinden. Omdat de nieuwe versie van KSK nog niet online stond, heb ik het onderzoek naar het gebruik van mobiel internet onder de bezoekers van KSK nog niet meteen kunnen uitvoeren. Er was namelijk afgesproken om dit onderzoek op de nieuwe website uit te voeren.

Uiteindelijk heb ik dit onderzoek pas eind april online gezet.

6.1.3 Conceptontwikkeling

De visie van de KSK-website is een online karaokeplatform aanbieden waar een vrolijke en vriendelijke uitstraling heerst, en waar het voornamelijk draait om het vermaak van de gebruiker. De KSK website onderscheidt zich van andere karaoke websites doordat rivaliteit en erkenning worden uitgesloten. De sfeer is puur vriendschappelijk. Op de reguliere website kunnen leden zelf opgenomen karaokesongs delen met vrienden en de rest van de wereld. Verder is er de mogelijkheid om per song reacties te plaatsen, dit is een belangrijke toevoeging om de interactie tussen de leden te verhogen.

De mobiele website is een toevoeging op de reguliere website, en zal aansluiten op het concept hiervan. Bij de mobiele website ligt de nadruk echter op het 'Community gedeelte' van de KSK website. Doordat de bereikbaarheid van de KSK website wordt vergroot door de komst van een mobiele versie, zal de interactie tussen de bezoekers worden bevordert. Hiermee wordt het saamhorigheidsgevoel op de community vergroot.

De mobiele KSK website is sterk vereenvoudigd t.o.v. de reguliere KSK website. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om via de mobiele site songs en video's te uploaden. Dit zou ten koste gaan van de snelheid van de mobiele internetverbinding.

Er is gedurende deze fase een prototype ontwikkeld m.b.v. het programma 'Axure'. Dit is een software programma dat speciaal is ontwikkeld voor het creëren van interactieve wireframes en prototypes. Het prototype dat in deze fase tot stand is gebracht, is een interactief geheel van vele wireframes. Het was erg handig om een interactief prototype te ontwikkelen. Door te kunnen navigeren door de wireframes, is het mogelijk om navigatiefouten te ontdekken. Het prototype is dan ook door verschillende mensen getest op usability en een aantal keren aangepast voordat de definitieve, grafische ontwerpen zijn gemaakt.

6.1.4 Ontwerpfase

Na het testen van het prototype, is dit prototype gepresenteerd aan de grafisch vormgever Frank Bruijnsters van Bureau Zuid. Hij heeft aan de hand van het prototype de templates voor de mobiele KSK website ontworpen. Hij was de aangewezen persoon hiervoor, omdat hij al beschikte over de bestaande templates van de vernieuwde, reguliere KSK

website. En natuurlijk is het belangrijk dat de KSK stijl werd doorgevoerd in de mobiele website.

6.1.5 Realisatie fase

De implementatie van de mobiele website werd gedaan door een programmeur van iWebware, die werkzaam is in de Filippijnen. Mijn functie hierbij was voornamelijk om het concept aan hem voor te leggen en hem aan te sturen, zodat hij het concept correct uitvoerde. Dit heb ik gedaan met behulp van het prototype dat ik ontwikkeld had in de ontwerpfase, en het maken van screenshots van het ontwerp, met uitleg erbij. Bovendien heb ik gebruik gemaakt van 'Deskaway', een online projectmanagement software programma. Via dit programma is het mogelijk om taken toe te kennen aan de programmeurs. De communicatie met de programmeurs verliep dan ook via Deskaway en Skype.

6.2 Drempels

Tijdens de uitvoering van dit project ben ik redelijk wat drempels tegengekomen. Dit zat vooral in het feit dat ik nooit eerder een mobiele website gerealiseerd heb, en dit voor iWebware ook geheel nieuw was. Een aantal drempels waren:

1. Het uitvoeren van het onderzoek binnen de geplande tijd.

Ondanks een duidelijke planning vooraf, was het toch moeilijk om het onderzoek geheel af te ronden binnen de geplande tijd. Dit kwam onder andere doordat het prototype meerdere malen getest en aangepast moest worden, en het de eerste keer was dat iWebware een mobiele website lanceerde.

2. Het maken van een functioneel ontwerp voor de mobiele site.

Het maken van een prototype, dat zo logisch mogelijk in elkaar zit, viel nog niet mee. KSK is een uitgebreide website met zeer veel functionaliteiten. De mobiele website moest worden vereenvoudigd. Er moest dus worden besloten welke functionaliteiten van de reguliere website behouden zouden worden in de mobiele website, en hoe de navigatie van de mobiele KSK site zou moeten verlopen.

Door bestaande mobiele websites constant te observeren, met name die van community websites als Facebook, My Space en Hyves, deed ik inspiratie op voor een functioneel ontwerp. Dit heeft mij erg geholpen bij de ontwikkeling hiervan.

3. Communicatie met de programmeurs foutloos laten verlopen.

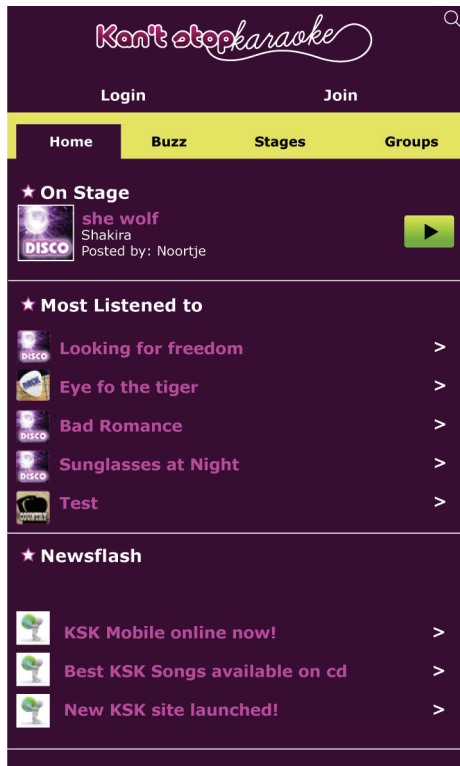
Het viel nog niet mee om de programmeurs een concept voor te leggen, en dit duidelijk te maken. Dit kwam onder andere omdat de gehele communicatie in het Engels verliep. Vooral in het begin moest ik hier aan wennen, maar later verliep de Engelse communicatie steeds beter.

Vaak is het moeilijk om een concept alleen in woorden uit te leggen. Daarom heb ik vooral ook 'beelden' gebruikt om het concept duidelijk te maken. Zo zijn er vele screenshots met uitleg gemaakt. Ook hielp het om dingen uit te leggen via Skype, d.m.v. schermdeling.

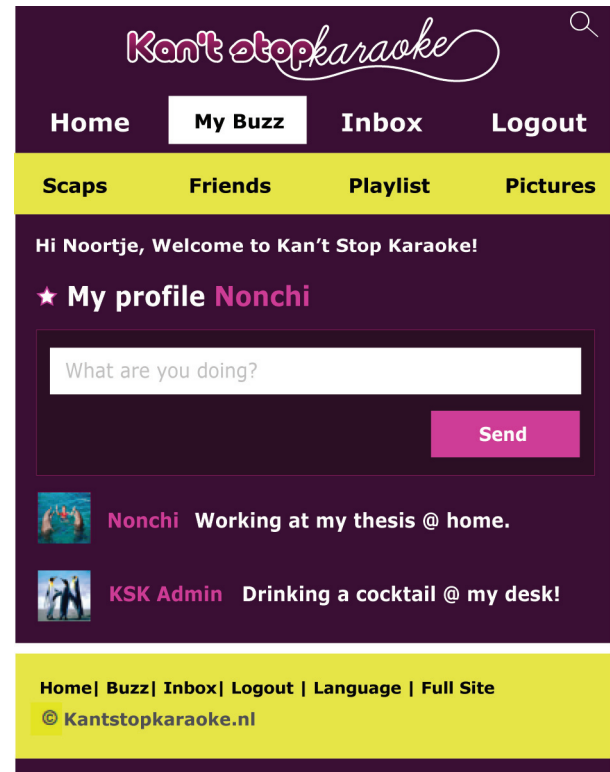
4. Technische beperkingen van een mobiele website.

Toen ik het eerste ontwerp voorlegde aan de programmeurs, kreeg ik al gauw te horen dat het ontwerp technisch niet uit te voeren was, omdat dit ontwerp voornamelijk bestond uit te veel en te zware grafische elementen. Het ontwerp was daardoor niet geschikt voor een mobiele website. Er is toen een tweede ontwerp voorgelegd. Dit ontwerp was geschikter voor een kortere laadtijd en optimalisatie voor verschillende

toestellen.



Afbeelding 6.1 Final grafisch ontwerp (Home)



Afbeelding 6.2 Grafisch ontwerp (Buzz)

7. REFLECTIE

7.1 Terugblik

Hierbij kijk ik kritisch terug op het onderzoek, de resultaten, en de realisatie.

Voorafgaand aan het onderzoek had ik een duidelijk beeld over hoe ik deze opdracht zou gaan aanpakken. Ik had al gauw een bepaalde structuur in gedachte m.b.t. het uitvoeren van het onderzoek. Doordat er voorafgaand aan het onderzoek een aantal onderzoeksvragen zijn opgesteld, werd het gemakkelijker om gericht informatie te zoeken. Toch werd het uiteindelijk steeds moeilijker om de relevante informatie te gebruiken en te verwerken, want: hoe meer informatie je vindt, des te minder overzicht je hierop hebt.

Ook heb ik geleerd dat het verstandig is om altijd vooruit te kijken, zodat de uiteindelijke deadline kan worden behaald. Het ontwikkelen van een goed prototype eiste meer tijd dan ik van tevoren had verwacht. Bij het testen kwam ik ook steeds weer kleine usability fouten tegen die moesten worden aangepast. Dit nam natuurlijk extra tijd in beslag, maar door me zoveel mogelijk aan de planning te houden, was het toch mogelijk om de deadline te behalen.

Ook het realiseren van een, voor een mobiele website, geschikt ontwerp, was geen gemakkelijke opgave. Nadat er 2 verschillende ontwerpen zijn ontwikkeld, is er uiteindelijk gekozen voor het meest eenvoudige ontwerp. Toen ik het gehele concept introduceerde bij de programmeurs in de Filipijnen, kreeg ik al gauw te horen dat het eerste ontwerp technisch niet uit te voeren was.

Vooraf leek het mij erg moeilijk om een concept voor te leggen aan programmeurs in het buitenland. Maar achteraf gezien viel dit mee, omdat ik hiervoor een aantal handige hulpmiddelen heb gebruikt. Via Skype was het handig om uitleg te geven m.b.v. schermdeling. Verder heb ik veel gebruik gemaakt van printscreens, waarop ik aantekeningen maakte met uitleg. Het interactieve prototype was ook erg handig als hulpmiddel bij het introduceren van het concept bij de programmeurs. Hierdoor konden zij zien hoe de navigatie door de mobiele website zou moeten verlopen. Via de online project management tool 'Deskaway' heb ik het project kunnen structureren, en taken kunnen uitdelen aan de programmeurs. Ook dit was een erg handig hulpmiddel.

Over de uiteindelijke onderzoeksresultaten ben ik redelijk tevreden. Zij gaven een conceptueel duidelijke richting aan voor de uitvoering van het project.

7.2 Evaluatie

Toen ik begon aan dit project, had ik eigenlijk geen duidelijk idee van wat mij te wachten stond. De opdracht was in mijn ogen ook zeer uitdagend. Ik vond het vooral interessant om onderzoek te doen naar mobiel internet, omdat dit zich sterk aan het ontwikkelen is. Bovendien vond ik het een interessante opdracht, omdat er een internationaal tintje aan vast zit.

Op school had ik al eerder gewerkt aan een mobiele applicatie, zowel individueel als voor een project. Hierdoor, en door de praktijkgerichte opleidingsstructuur van de opleiding IMD, kon ik voor mezelf een beeld creëren van de opdracht, en hierin structuur aanbrengen.

Er werd tijdens de opleiding veel in projectgroepen gewerkt. Hier heb ik toch wel baat bij gehad. Ook al was het in de praktijk toch heel anders, omdat ik nu moest samenwerken met programmeurs in de Filipijnen.

Met hen moest alle communicatie via internet verlopen. Dit was voor mij leerzaam, ook omdat de communicatie in het Engels verliep.

Tijdens deze stage heb ik te maken gehad met conceptontwikkeling en projectmanagement. De IMD pijlers Communicatie en Design (-management) zijn voornamelijk aan bod gekomen. Toch heb ik naar mijn mening ook te maken gekregen met de pijler ICT, omdat ik via de programmeurs toch veel technische termen tegenkwam, en mij hierin moest verdiepen. Deze stage heeft mij uiteindelijk geleerd hoe het complete proces van de ontwikkeling van een (mobiele) website eruit ziet.

NAWOORD

Mijn stage bij iWebware is voor mij een erg leuke, en vooral leerzame ervaring geweest! Het was een erg veelzijdige stage waarbij ik veel inzicht heb gekregen in het complete proces van concept tot eindproduct. Bovendien was het erg leuk, en voor mij ook nieuw, om op afstand samen te werken met collega's, die aan de andere kant van de wereld werkzaam zijn. Graag wil ik hierbij iedereen bedanken die mij heeft bijgestaan bij dit project.

Mijn stagebegeleider Sander Buijs dank ik voor de kans die hij mij gaf om dit project uit te voeren, en de leerzame stage die hij mij heeft aangeboden. Naar mijn mening had hij een goede aanpak om mij dingen bij te brengen, en hij stond, ondanks de soms hectische tijden, altijd open voor vragen en feedback.

Daarnaast wil ik graag mijn docent Peter Verbeeck bedanken voor de procesbegeleiding. En natuurlijk ben ik ook mijn collega's van iWebware en Bureauzuid erg dankbaar voor de prettige samenwerking en de gezelligheid! Dank jullie wel!

Met vriendelijke groet,
Noortje van Esch

BRONNEN

Meest gebruikte internetsites

- **www.kantstopkaraoke.com**
Nieuwe en oude variant
- Google analytics: **www.google.com/analytics**
Info: Bezoekersaantallen KSK
- Ruderfinn's Mobile Intent Index: **http://intentindex.com/mobile**
Info: Populaire motieven mobiel internet
- Mobiforge: **http://mobiforge.com**
Info: 's Werelds grootste community omtrent mobiele ontwikkeling

Overige websites

- **http://www.slideshare.net/garrettmurray/designing-developing-for-the-future-of-mobile-presentation**
- **http://jamocreations.cLiom/nl/services/mobile-web-development/**
- **http://www.slideshare.net/Inge/ontwerpen-voor-android**

Literatuur

- Titel: eBook Mobiele Website, Auteur: Michael Bergez

Overige bronnen

- Doelgroepsanalyse KSK, uitvoerder: Gerben Stiphout
- iPhone, en andere mobiele toestellen voor testen

BIJLAGEN

- a. Plan van Aanpak
- b. Analyse KSK (bezoekersaantallen, flowchart, storyboard + rapport)
- c. Bezoekersaantallen KSK
- d. Doelgroepsonderzoek
- e. Onderzoek mobiel internet
- f. Trend analyse
- g. Interactief prototype
- h. Grafische ontwerpen